



INFORME DE CUMPLIMIENTO MANIFESTACIONES (PETICIONES- QUEJAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS Y FELICITACIONES) PERIODO ENERO A SEPTIEMBRE 2023

Presentación

La Oficina de control Interno, en cumplimiento de sus funciones y en especial la de "planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema Información y atención al usuario -"SIAU", presenta el Informe de Seguimiento al proceso de manifestaciones (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicidades) correspondiente a la vigencia de 1 de enero a 30 de septiembre de 2023.

GENERALIDADES.

Objetivo.

Verificar y validar la oportunidad y calidad del proceso de manifestaciones (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicidades – PQRSF), así como de la operación de la Oficina de Atención al Usuario, del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle, del periodo comprendido entre enero 1 y septiembre 30 de 2023

Fundamento Normativo.

Ley 1474 del 12 de julio 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

(Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad).



Decreto Nacional 780 de 2016 de Presidencia de la República. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. (Título 1. Participación en la Prestación de Servicios de Salud. .Art. 2.10.1.1.3. Servicio de atención a los usuarios. Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.)

Decreto Nacional 1083 de mayo 26 de 2015 de Presidencia de la República. Único Reglamentario de la Función Pública.

(Capítulo 6. Modelo Estándar de Control Interno. Capítulo 2. Instancias de Articulación y Competencias. Art. 2.2.21.2.5 Evaluadores. Los evaluadores son los encargados de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía del Sistema de Control Interno, con el fin de recomendar las mejoras pertinentes... e) Las Oficinas de Coordinación del Control Interno o quien haga sus veces de las entidades y organismos del sector público, verifican la efectividad de los sistemas de control interno, para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, constatando que el control esté asociado a todas las actividades de la organización y que se apliquen los mecanismos de participación ciudadana.)

Ley 1755 del 30 de junio de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. (Título II. Derecho de Petición. Capítulo Derecho de Petición ante Autoridades Reglas Generales. Art 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la



misma. Art. 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.)

Resolución Nacional 256 de febrero de 2016. Ministerio de Protección Social. Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. ABECÉ. Monitoreo de la Calidad.

(Art 4. Adopción de indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Para efectos del monitoreo de la calidad en salud, adóptense los indicadores contenidos en los Anexos Técnicos Nos. 1, 2, y 3 que forman parte integral de la presente resolución. Este monitoreo contará con un enfoque sistémico que presenta un conjunto de indicadores trazadores agrupados en los dominios de efectividad, seguridad, gestión del riesgo y experiencia de la atención. El Anexo Técnico No. 1 de esta resolución contiene la ficha de los indicadores establecidos para las entidades obligadas a reportar, los cuales se vinculan entre sí con el propósito de articular la gestión y contribuir al logro de los resultados en salud para la población colombiana.

Circular Externa 008 de 2018 de la Supe salud. Mediante la cual se imparten directrices importantes para Entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB incluyendo las Entidades Adaptadas y los Regímenes Especiales y de Excepción, a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, a las Entidades Territoriales y a las personas jurídicas interesadas en operar el aseguramiento en salud y administrar los recursos destinados a garantizar los derechos de la población afiliada en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

(1.3. Sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD). Las entidades responsables del aseguramiento en salud deberán garantizar la implementación de un sistema



estandarizado de recepción, análisis y resolución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que permita el acceso permanente a las mismas por parte de las entidades que ejercen inspección, vigilancia y control en el sistema, de conformidad con lo estipulado en el Capítulo Primero del Título VII de la Circular Única y en la normatividad vigente.)

Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Protección Social. Por la cual se adopta la política de participación social en salud (PPSS).

(6. Marco estratégico. 6.5.4. Control social en salud) Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos.)

Documentos Base

- Informe de Gestión Sistema de Información y de Atención al Usuario, SIAU – enero – septiembre 2023. Elaborado por la Oficina de Atención al Usuario.
- Manual SIAU (MAN-SIA-01) Proceso Sistema de Información y Atención al Usuario y sus procedimientos.
- Indicadores de encuesta satisfacción a usuarios tercer trimestre 2023.

Términos y Definiciones:

Participación Social en Salud: Es un derecho vinculado con el derecho humano fundamental a la salud y esto significa que es un proceso de gestión de la salud pública que pretende lograr que la ciudadanía, familias y comunidades se organicen e incidan en las decisiones públicas que afectan la



salud, aportando a la consecución de los objetivos de la Política de Atención Integral en Salud, del Plan Decenal de Salud Pública y a la gobernanza en salud.

Formas de Participación en Salud: Son todos aquellos espacios, estrategias e instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud. Todos los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de una organización o de forma individual. En el sector salud existen las siguientes formas de ejercer la participación:

- Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud
- El Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)
- Veedurías Ciudadanas en Salud
- Comités de Participación Comunitaria (COPACO)
- Asociación de Usuarios
- Comité de Ética Hospitalaria
- Participación de la comunidad Hospitalaria

Usuario: Persona que hace uso de su derecho para tener acceso a la información o al uso de bienes o atención salud.

Satisfacción: Es un sentimiento de bienestar cuando se ha obtenido un logro, cubierto una necesidad, impuesto una queja o recibido una respuesta.

Encuesta: Documento para obtener una información a partir de un cuestionario. Las encuestas de satisfacción suelen tener por finalidad conocer el grado de satisfacción de un público objetivo ante un servicio ofrecido o conocer el rendimiento de sus procesos internos.



Manifestación: Expresión del usuario por diferentes mecanismos y se relaciona con la percepción del servicio.

Información: Derecho del usuario a recibir datos o instrucciones de forma comprensible, veraz, adecuada y a tiempo.

Derechos: Es un conjunto de leyes y normas que me dan la posibilidad de recibir información o cualquier otro beneficio, sin distinción de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.

Deberes: Es una obligación a cumplir con normas o reglas establecidas por una entidad o sociedad, los deberes se relacionan con determinadas actitudes que todos los seres humanos, independientemente de su origen, etnia, edad o condiciones de vida están obligados a cumplir a modo de asegurar al resto de la humanidad la posibilidad de vivir en paz.

Respuesta: Informe de la investigación y las acciones de mejora relacionadas a la manifestación que se envía al usuario manifestante por diferentes mecanismos (llamada telefónica, correo certificado, correo electrónico, entre otros)

Resolutividad: cumplimiento de las acciones de mejora derivadas del análisis y gestión de las manifestaciones.

Momento de verdad: Instante en el que el cliente entra en contacto con la entidad, y con base en esta experiencia, se forma una impresión sobre la calidad del servicio, las personas y la calidad de la entidad.

PQRSF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

SIAU: Sistema de información y atención al usuario.

EPM: Equipo Primario de Mejoramiento.

Grupos de interés: "Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de



participación ciudadana formales o informales" (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5).

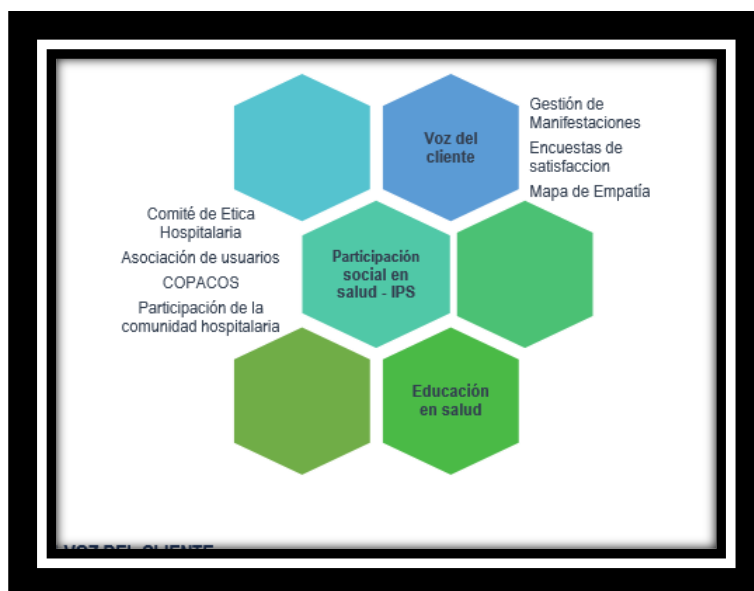
Código de integridad: consolidación de elementos de la cultura organizacional, nuestros valores y principios institucionales, incluyendo los establecidos por el estado para los servidores públicos en Colombia, más los valores propios que guían las actuaciones de los funcionarios y contratistas del Hospital, en cumplimiento al logro de la misión y visión institucional.

Conflicto de intereses: surge cuando un servidor público o particular que desempeña una función pública es influenciado en la realización de su trabajo por consideraciones personales.

OFICINA SIAU HDPUV

El sistema de información y atención al usuario, es un proceso misional y busca contribuir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, lograr los aciertos en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad, la satisfacción de las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios agregando valor a la atención suministrada. Este proceso se garantiza en la institución con una oficina destinada a la atención del usuario, donde se suministra la información necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios acerca de la calidad, condiciones administrativas, legales, técnico científicas, horarios y deberes y derechos en seguridad social en salud.

El manual de atención al usuario describe el sistema de información y atención al usuario con los siguientes componentes:



Voz del Cliente.

Son actividades relacionadas con la voz del cliente: Establecer los canales para la recepción de manifestaciones, Trámite de manifestaciones, la identificación de la satisfacción.

Canales para la Recepción de Manifestaciones.

MECANISMOS DE ESCUCHA Y RADICACIÓN DE MANIFESTACIONES





Son los canales establecidos por el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., a través de los cuales las entidades, comunidad, partes interesadas, usuarios, servidores públicos, contratistas pueden presentar manifestaciones que son competencia del proceso de Gestión de la Información – Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU.

Canal Electrónico: Medios electrónicos dispuestos por el Hospital, a través de los cuales se puede formular manifestaciones o Formulario electrónico dispuesto en la página web: <https://www.psiquiatricocali.gov.co/index.php/pqrsd-formulario> o Email designado para la notificación de manifestaciones: siau@psiquiatricocali.gov.co

Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias. Ventanilla única. Y la pagina web enlace de manifestaciones <https://psiquiatricocali.gov.co/wp/manifestaciones/>.

Voz del cliente

Gestión de Manifestaciones Encuestas de satisfacción, Participación social en salud -IPS

Comité de Ética Hospitalaria Asociación de usuarios COPACOS Participación de la comunidad hospitalaria. Educación en salud

Canal Presencial: Permite el contacto directo con el Profesional Universitario SIAU, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a la radicación de manifestaciones o recibir las mismas de manera verbal orientando el trámite de diligenciamiento del formato establecido para tal fin.



Canal Telefónico: Medio de comunicación verbal a través del cual se puede formular manifestaciones, recepcionadas por el Profesional Universitario SIAU, funcionario que orientará el trámite de diligenciamiento del formato establecido para tal fin.

GESTION DE MANIFESTACIONES (PQRSF)

Terminada la vigencia 2023 se recibieron un total de 813 manifestaciones, 694 de ellas el 85,4% corresponden a Felicitaciones, el 9,5% (78) a Quejas y el 0,5% (5) a solicitudes. Peticiones el 0%, sugerencias el 1% (8) y reclamos 3,6% (28).

Tabla # 1 informe vigencia Tercer trimestre2023 Tipo Manifestaciones

TIPO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Total	%
Felicitaciones	32	39	70	61	78	42	58	74	81	535	84,5%
Solicitudes	1	1	1	0	0	0	0	1	0	4	0,6%
Peticiones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Sugerencias	0	3	0	0	0	1	1	0	0	5	0,8%
Quejas	6	9	25	3	11	4	3	4	1	66	10,4%
Reclamos	3	4	5	2	1	1	0	5	2	23	3,6%
TOTAL	42	56	101	66	90	48	62	84	84	633	100%

Fuente Informe SIAU 2023





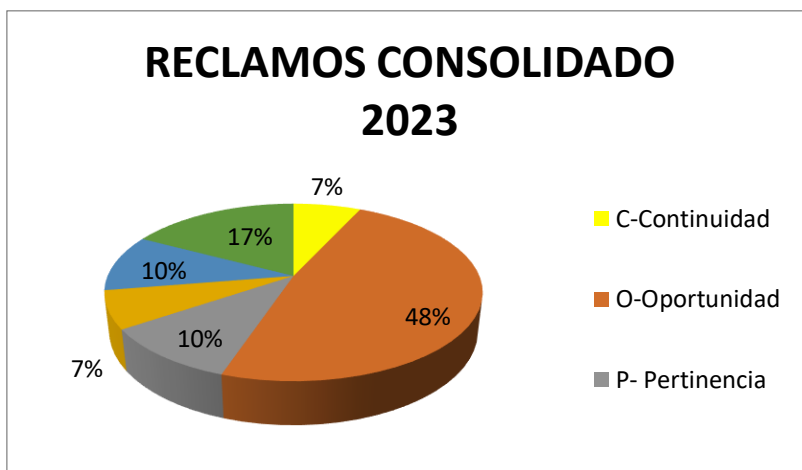
Causa de Manifestación

Tabla # 2 informe Vigencia 2023 Causa Manifestaciones

CAUSA	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Total	%
C-Continuidad	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4%
O-Oportunidad	1	1	2	1	0	1	0	4	1	11	48%
P- Pertinencia	0	1	1	0	0	0	0	0	1	3	13%
A- Accesibilidad	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4%
S-Seguridad	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	13%
Prácticas humanizantes	0	1	1	0	1	0	0	1	0	4	17%
Total	3	4	5	2	1	1	0	5	2	23	100%

Fuente informe SIAU Vigencia 2023

2023 son las siguientes: por **Accesibilidad** 4% y se reporta 1 manifestacion, **Continuidad** se tiene un registro del 4 % de 1 manifestacion, **Oportunidad** 48% con 11 manifestaciones, **Pertinencia** con 13% se registraron 3 manifestaciones; **Seguridad** con un 13% de 3 manifestaciones. **Pautas Humanizantes CE** con un 17% de 4 manifestaciones, donde se aplicaron los correspondientes planes de acción a los reclamos de Vulneración de derechos y se reforzó en los diferentes EPM por los líderes de proceso.



Porcentaje de respuesta de Manifestaciones

AÑO 2023	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
META	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sumatoria de días hábiles transcurridos entre la fecha de la radicación de la manifestación en la oficina del SIAU y la fecha de	27	40	108	24	33	17	13	41	8
Número total de Manifestaciones radicadas por los diferentes medios en el SIAU durante periodo.	9	17	30	5	12	6	3	10	3
2023 (días)	3,0	2,4	3,6	4,8	2,8	2,8	4,3	4,1	2,7

Se evidencia la vigencia 2023 un indicador controlado, se mantiene una oportunidad de respuesta en días hábiles de 3,4 la meta establecida en 5 días hábiles,

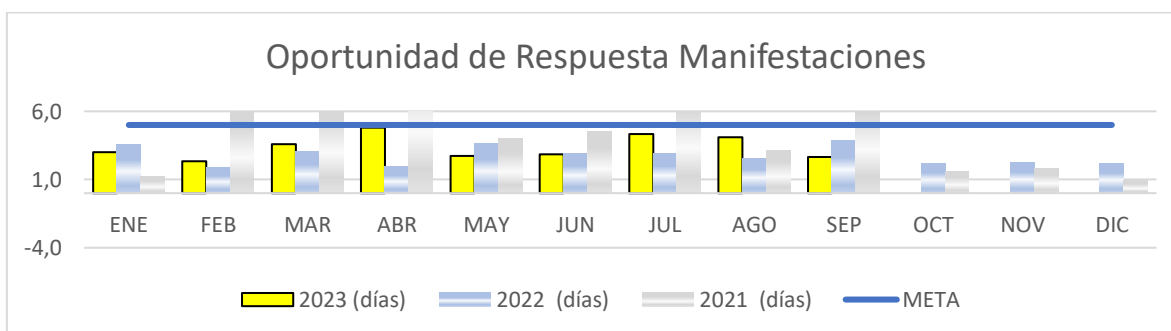


Grafico #1 Fuente SIAU-ficha de encuesta de satisfacion 2023



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Satisfacción Global

AÑO 2023	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
META	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global	196	185	183	179	183	191	191	208	208
Usuarios que respondieron "MUY BUENA" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global	149	181	46	36	128	150	183	194	190
Usuarios que respondieron la pregunta	198	185	183	179	183	191	191	208	208

1724 usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global? en la encuesta de satisfacción en promedio general se registra durante el este tercer trimestre de 2023, un 99.9% de satisfacción global, fueron encuestados **1726** usuarios donde se evidencia un indicador controlado cuya meta establecida en el 95%. Comparado con el año 2022 el porcentaje se mantiene igual en 99.8 %



Gráfica 2- SIAU encuesta satisfacción global-fuente SIAU 2023



Recomendación de la IPS

AÑO 2023	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
META	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Usuarios que respondieron "definitivamente si" o "probablemente si"	190	184	182	178	183	187	190	206	205
Usuarios que respondieron "DEFINITIVAMENTE SI"	141	167	170	160	154	171	186	184	181
Usuarios que respondieron la pregunta	198	185	183	179	183	191	191	208	208

2355 usuarios de 2382 entrevistados durante el año 2023 que respondieron "definitivamente si" o "probablemente si" para un 98.9. % global que si recomendarían la IPS. Se mantienen igual el porcentaje igual año anterior, manteniendo un indicador controlado. Cuya meta establecida es del 90%.

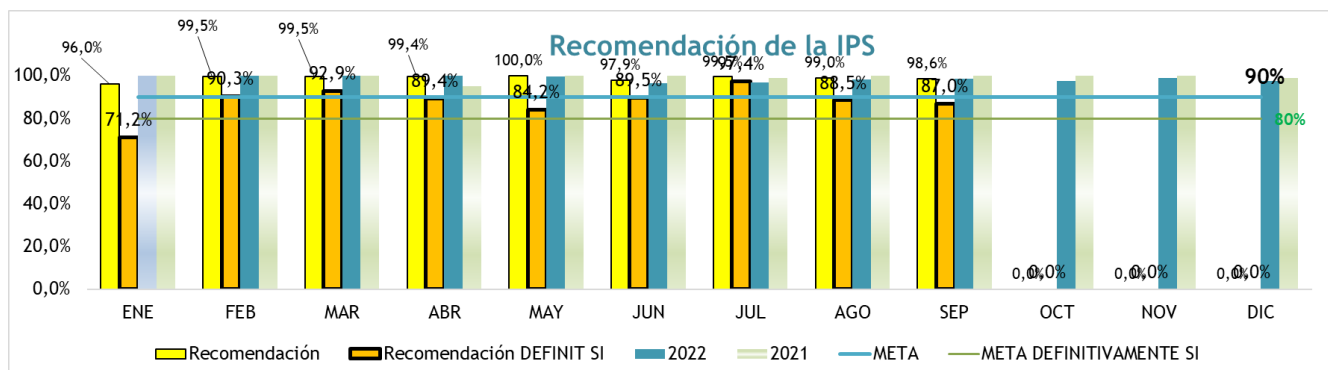


Gráfico #3 Recomendación IPS- Fuente SIAU Encuesta de Satisfacción.

NOTAS FINALES

- El proceso SIAU Continúa respondiendo a los usuarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos a los diferentes líderes de áreas y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en las disposiciones legales.



- Los líderes de áreas institucionales, Continuaran trabajando en los EPM, planes de acción y diversos comités para disminuir la causa de manifestaciones negativas, para trabajar en la mejora continua institucional.

Elaboró:

LUIS CARLOS VALDES CUENCA

Profesional SIAU